

371922-2026 - Nadmetanje

Španjolska – Programski paket za upravljanje odnosima sa strankama – Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.

OJ S 103/2026 01/06/2026

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Roba

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

E-pošta: licitaciones@fraternidad.com

Pravni oblik kupca: Tijelo koje se uređuje javnim pravom, koje nadzire središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Zdravlje

2. Postupak

2.1. Postupak

Naslov: Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.

Opis: Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.

Identifikacijska oznaka postupka: d7fdbff8-def9-417a-8239-cd82f75eff10

Interna identifikacijska oznaka: PIC2026_33507

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48445000 Programski paket za upravljanje odnosima sa strankama

Dodatna klasifikacija (cpv): 72250000 Sistemske usluge i usluge potpore

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 765 600,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

Naslov: Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.

Opis: Contratación del suministro, implantación y soporte técnico de un sistema informático de contact center cloud multicanal con capacidades agénticas para FRATERNIDAD-MUPRESA.
Interna identifikacijska oznaka: PIC2026_33507

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Roba

Glavna klasifikacija (cpv): 48445000 Programski paket za upravljanje odnosima sa strankama

Dodatna klasifikacija (cpv): 72250000 Systemske usluge i usluge potpore

5.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 14 Mjeseci

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 1

Druge informacije o obnovi: El contrato tendrá una duración de 14 meses, a contar desde la fecha indicada en el mismo, pudiendo ser objeto de prórroga por periodo de 12 meses, comunicada por escrito al adjudicatario del contrato con dos meses de antelación a su vencimiento.

5.1.6. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): da

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Cifra anual de negocio

Kriterij: Reference na određene isporuke

Opis kriterija odabira: Trabajos realizados

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Ampliación de franquicia de minutos de llamadas salientes .

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Oferta económica .

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 50

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Capacidades de inteligencia artificial en el software .

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 15

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Capacidades técnicas y usabilidad de la plataforma de Contact Center convencional.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 20

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Plan de implantación.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 10

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

5.1.12. Uvjeti nabave**Uvjeti podnošenja:**

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=SWINfUx%2FBkAeIBJRHQiPkQ%3D%3D

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: španjolski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 03/07/2026 23:59:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 6 Mjeseci

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 06/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Mjesto: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Datum otvaranja: 17/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Mjesto: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Datum otvaranja: 10/07/2026 09:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Mjesto: Servicios Centrales - Fraternidad-Muprespa

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: El adjudicatario deberá acreditar la adopción de medidas orientadas a favorecer la conciliación de la vida personal y laboral, mediante el diseño y aplicación de un plan de flexibilidad de horarios y turnos que permita compatibilizar el trabajo y la vida personal y/o medidas para permitir el cuidado de personas dependientes..

Elektroničko izdavanje računa: Dopušteno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275 - Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Informacije o rokovima za preispitivanje: La interposición, tramitación y resolución de recurso se regirán por lo establecido en los artículos 44 y siguientes de la LCSP.

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

Registracijski broj: 50314010057221

Registracijski broj: G82287228

Grad: Madrid

Poštanski broj: 28014

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

Kontaktna točka: Gerencia de Fraternidad Muprespa - Mútua Colaboradora con la Seguridad Social nº 275

E-pošta: licitaciones@fraternidad.com

Tel.: +34 913608700

Internet: <http://www.fraternidad.com>

Profil kupca: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=InZnMU1DDuA%3D>

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales

Grad: Madrid

Poštanski broj: 28020

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 314e5008-32df-48b3-8881-5850c9ae7b9a - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 29/05/2026 12:25:10 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: španjolski

Broj objave obavijesti: 371922-2026

Broj izdanja SL S-a: 103/2026

Datum objave: 01/06/2026